

おもてなしスキルスタンダードのスキルセット

(別紙)

大分類	中分類	項目・分類	到達度		
			ベーシック	アドバンス	
マインドセット	1	おもてなしマインド	おもてなしスキルスタンダードの理念について理解している。	おもてなしスキルスタンダードの理念について理解したうえで、他者に説明出来る。	
			日本のおもてなしの背景を知り、ホスピタリティやしつらえなどを含むおもてなしの概念について理解している。	日本のおもてなしの背景を知り、ホスピタリティやしつらえなどを含むおもてなしの概念について理解し、自らの業務に関連付けてお客様へのアクションとして体現することができる。	
接客接遇スキル	コミュニケーション	2	ビジネスベーシック	社内外の人に対して正しい言葉遣いで挨拶ができる、声がけに対してふさわしい返答ができる、というような社会人として最低限必要な行動がとれる。	社内外問わず、相手との関係性を配慮した適切な言葉遣いやアプローチで様々なコミュニケーションをとることができ、良好な関係を築くことができる。
				仕事する上での基本的なルールやコンプライアンスについて学び、社会人として仕事に取り組む上で必要な心構えを理解する。	仕事する上での基本的なルールやコンプライアンスについて学び、社会人として仕事に取り組む上で必要な心構えを理解した上で、現場で手本となるような振る舞いを行うことができる。
	基本五原則	3	おもてなし五原則(あいさつ・笑顔・言葉づかい・身だしなみ・立ち居振る舞い)	おもてなし5原則(挨拶・笑顔・身だしなみ・言葉づかい・立ち居振る舞い)について、実践することができる。	状況に応じて適した方法でおもてなし5原則(挨拶・笑顔・身だしなみ・言葉づかい・立ち居振る舞い)を使い分けることができる。
シヨンスキル 業務オペレーター	業務プロセス	4	QSC(クオリティ・サービス・クリンリネス)	サービス業で大切な考え方「QSC」(クオリティ・サービス・クリンリネス)について基礎的な考え方と必要性について理解できる。	サービス業で大切な考え方「QSC」(クオリティ・サービス・クリンリネス)について基礎的な考え方と必要性について理解し、実践できる。
	接客サービス/業務プロセス	5	クレーム対応	クレームに対する考え方を理解でき、クレームの一次対応ができる。	クレームに対する考え方を理解でき、適切に解決に導くことができる。
ユニバーサル・ダイバーシティ	ユニバーサルスキル	6	心のバリアフリー	障害者や高齢者等の当事者視点と基礎知識を学び、多様な人材への配慮ができる。	障害者や高齢者等の当事者視点とサポート方法を学び、状況に応じて適切な配慮ができる。
	ダイバーシティスキル	7	異文化理解・外国語	出身国や属する文化により考え方や行動が異なることを認識する。来日数の多い国・文化の特性を知る。挨拶や簡単な案内等接客外国語の基本を知る	出身国や属する文化により考え方や行動が異なることを認識する。来日数の多い国・文化の特性を知る。挨拶や簡単な案内等接客外国語の基本を知ったうえで、状況に応じて適切に対処できる。
	しくみづくり	8	チームワーク	チームを構成するための要素が何かがわかり、チームにおいて自分が担う役割(メンバーシップ)を認識し行動できる。	チームを構成するための要素が何かがわかり、チームにおいて自分が担う役割(メンバーシップ)が認識できるだけでなく、出すべき成果を想定して自らやメンバーの行動の変革を図れる(リーダーシップ)。